

# UPAYA PT. TELKOM KANCATEL BLITAR DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN TELEPON TETAP YANG BERKUALITAS (Studi Pada Pelayanan Fixed Wireline PT.Telkom Kancatel Blitar)

**Septian Putra Grilyanta, Tjahjanulin Domai, Minto Hadi**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang  
E-mail: tian\_ta19nov@yahoo.com

**Abstract:** *Efforts PT. Telkom Kancatel Blitar in Realizing Fixed Phone Service Quality. The research discussed is the attempt of PT. Telkom Kancatel Blitar in realizing the fixed telephone service quality. It is intended that the current fixed phone starting left by costumers are still able to compete with other communications service providers such as mobile phone. The focus of this study, the first attempt PT.Telkom Kancatel Blitar in doing quality service, and supporting factors and inhabiting PT. Telkom Kancatel Blitar in improving service care. From the research, PT. Telkom issued a number of inovations in service to compensate for the competition, however, there is can be found lacking in terms of te conditional. Where PT. Telkom Kancatel Blitar not able to satisfy costumers who have telephone technical issues. The main cause is the lack of operational vehicles which causes slow service performance.*

**Keywords:** *Improvement Efforts, Fixed Wireline, Service Quality,*

**Abstrak:** Upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam Mewujudkan Pelayanan Telepon Tetap yang Berkualitas. Penelitian yang dibahas adalah mengenai upaya PT. Telkom kancatel Blitar dalam mewujudkan pelayanan telepon tetap yang berkualitas. Hal ini bertujuan agar telepon tetap yang saat ini mulai ditinggalkan oleh pelanggan masih dapat bersaing dengan penyedia layanan komunikasi lain seperti telepon seluler. Fokus dari penelitian ini, pertama upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam melakukan pelayanan yang berkualitas; dan yang kedua faktor pendukung dan penghambat PT. Telkom Kancatel Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian, PT. Telkom mengeluarkan berbagai inovasi dalam pelayanan untuk mengimbangi persaingan yang ada, namun demikian dapat ditemukan kekurangan dari segi kondisional. Dimana PT. Telkom Kancatel Blitar belum mampu memuaskan pelanggan yang memiliki permasalahan teknis pesawat telepon. Penyebab utamanya adalah kurangnya kendaraan operasional yang menyebabkan lambannya pelayanan yang dilakukan.

**Kata Kunci:** Upaya Peningkatan, Telepon Tetap, Kualitas Pelayanan

---

## Pendahuluan

Adanya pelayanan kepada masyarakat yang baik dan berkualitas dari badan usaha pemerintah merupakan suatu impian dan cita-cita yang diharapkan oleh semua lapisan masyarakat di semua negara di dunia. Pada dasarnya, melayani masyarakat adalah kewajiban dari organisasi maupun birokrasi publik. Namun demikian, kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah masih dirasakan belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat baik yang disampaikan langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun melalui surat pembaca pada berbagai media massa.

Salah satu pelayanan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat adalah melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN). BUMN merupakan salah satu organisasi publik yang di desain pemerintah dengan dua tujuan utama, yaitu tujuan yang bersifat ekonomis dan yang

bersifat sosial. PT. Telkom merupakan salah satu BUMN berbentuk Persero yang memberikan pelayanan di bidang telekomunikasi.

Saat ini PT. Telkom masih merupakan satu-satunya perusahaan telekomunikasi yang melayani telepon kabel tidak bergerak (*fixed wireline*) atau juga sering disebut telepon tetap. Semenjak telepon seluler masuk, telepon tetap mulai kehilangan pelanggannya. Banyak alasan yang muncul, mulai dari harga layanan yang mahal sampai mobilitas telepon seluler yang lebih dipilih oleh pelanggan. Di kota Blitar sendiri saat ini pelanggan mulai beralih kepada telepon seluler dengan alasan serupa. Semakin banyak bermunculan penyedia layanan telepon seluler dengan harga pulsa yang lebih murah juga menjadi tantangan bagi PT. Telkom untuk melakukan inovasi terhadap layanan telepon tetapnya.

Sebagai BUMN yang telah *Go Publik* tentu banyak sekali persaingan yang harus dihadapi oleh PT. Telkom. Untuk itu pelayanan yang berkualitas sangat dituntut agar BUMN ini tetap dapat berdaya saing dengan perusahaan swasta lain yang juga bergerak pada bidang yang sama.

Dengan memperhatikan latar belakang diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui dan menganalisa upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, (2) untuk mengetahui dan menganalisa faktor pendukung dan penghambat PT. Telkom kancatel Bitar dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

### **Tinjauan Pustaka**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, dalam pasal 1 tentang Ketentuan Umum menjelaskan yang dimaksud BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara. Menurut Akdun (2007, h.33) BUMN didesain untuk tujuan tertentu, seperti menciptakan lapangan pekerjaan, pengembangan daerah, merintis sektor yang

belum dimasuki oleh swasta, menyediakan fasilitas semi publik.

Menurut Boediono (2003, h.59) Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau badan lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, dan tidak berorientasi pada laba (*profit*). Kata pelayanan sama artinya dengan kata *service* dalam bahasa Inggris yang bila diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain oleh seseorang atau organisasi di mana tidak terlibat pengalihan barang-barang. Sedangkan menurut Thoha (1991, h.42) pelayanan publik adalah sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Arief (2006, h.174) jika pelanggan merasakan pelaksanaan pelayanan lebih baik dari yang diharapkan, mereka akan senang, namun apabila pelaksanaan pelayanan tidak lebih baik dari yang mereka harapkan, mereka tidak merasa puas.

Sinambela (2006, h.6) mengatakan, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang

mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Menurut Tjiptono (1997, h.93) kualitas pelayanan diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2001, h.3) bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas.

Fokus dari penelitian ini adalah (1) upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam melakukan pelayanan yang berkualitas yang meliputi: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban; dan (2) Faktor pendukung dan penghambat PT. Telkom Kancatel Blitar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah PT Telkom Kancatel Blitar, Jl. Ahmad Yani 10 Blitar. Situs penelitian, peneliti menggali data pada bagian Pelayanan PT. Telkom Kota Blitar. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman (1992, h.16-20) melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi/penarikan kesimpulan.

### **Pembahasan**

Pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam organisasi publik atau BUMN, sehingga berlaku pula pada PT.

Telkom Kancatel Blitar. Pelayanan juga sering dipergunakan sebagai alat pengukur suatu kinerja dari organisasi tersebut. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. Telkom Kancatel Blitar melakukan upaya melalui:

#### **1) Transparansi**

Penerapan transparansi sangat diperlukan dalam mengadakan pelayanan. Transparansi dapat memberikan pengetahuan kepada pelanggan akan produk-produk serta keadaan dari perusahaan. Transparansi pada PT. Telkom Kancatel Blitar dapat di lihat antara lain dengan adanya fasilitas website [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id). Dalam website PT. Telkom ini, masyarakat dapat mengakses segala bentuk pelayanan yang ada di PT. Telkom. Selain itu masyarakat juga dapat mengetahui tagihan rekening telepon miliknya. Cara mengetahuinya mudah, hanya dengan memasukkan nomor telepon, maka kita dapat mengakses jumlah tagihan rekening telepon. Selain fasilitas website, PT.Telkom juga memiliki *Hot Line* 147 dimana semua pelanggan dapat mengakses melalui telepon tetapnya dengan bebas pulsa. Disini pelanggan akan mendapat info tentang produk layanan Telkom, serta juga dapat melakukan pengaduan atas gangguan atau ketidaknyamanan dari produk-produk Telkom.

#### **2) Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah sejauh mana sebuah perusahaan mempertanggungjawabkan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Dalam hal ini PT. Telkom telah menggunakan standar operaional internasional yaitu ISO 9001 versi 2000 sebagai kelanjutan dari ISO 9002 yang diraih PT. Telkom pada tahun 1998. Karena ISO 9001 diterapkan secara merata pada seluruh PT. Telkom di seluruh Indonesia maka PT. Telkom Kancatel Blitar pun juga menerapkan hal yang serupa.

#### **3) Kondisional**

Pelayanan sebuah perusahaan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan dari pemberi dan penerima layanan. Dalam memberikan pelayanan PT. Telkom Kancatel Blitar berusaha memberikan yang terbaik dengan didukung oleh fasilitas yang ada antara lain:

a) Pegawai

Suatu BUMN yang memiliki jaringan kerja yang luas seperti PT. Telkom, keberadaan pegawai merupakan hal yang sangat penting karena masyarakat sebagai pihak yang dilayani memerlukan pelayanan yang optimal. Pelayanan yang optimal tersebut dapat dicapai salah satunya dengan kualitas sumber daya pegawai yang memadai.

Upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam meningkatkan pelayanan khususnya di bidang kepegawaian meliputi peningkatan kualitas pegawai melalui diklat, peningkatan disiplin pegawai, dan pemenuhan kesejahteraan pegawai. Hal tersebut dilakukan untuk mendorong terciptanya produktivitas pegawai. Apabila produktivitas pegawai tinggi, maka kualitas pelayanan juga akan meningkat. Namun demikian, diklat untuk peningkatan kualitas sudah tidak dilakukan pada 2 tahun terakhir. Hal ini sangat disayangkan karena kualitas pegawai sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

b) Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian, sarana dan prasarana kantor pada PT. Telkom Kancatel Blitar sudah lengkap dan memadai. Namun ada kendala dalam sarana untuk lapangan yaitu kurangnya kendaraan operasional. Hal ini menyebabkan pelayanan yang dilakukan tidak bisa cepat. Apabila gangguan terjadi di beberapa tempat secara bersamaan maka yang lain harus menunggu giliran untuk ditangani.

c) Partisipatif

Peran serta masyarakat terutama pelanggan tentu sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari PT. Telkom Kancatel Blitar. Untuk itu pada PT. Telkom Kancatel Blitar terdapat sistem pelayanan pengaduan pelanggan. Dimana pelanggan dapat memberikan masukan sekaligus juga melakukan pengaduan apabila terjadi kerusakan pada pesawat teleponnya.

Pelayanan pengaduan pelanggan yang dilakukan oleh PT. Telkom Kancatel Blitar dilayani oleh bagian *customer service* yang sekaligus memiliki fungsi sebagai ujung tombak dan perantara hubungan antara pelanggan maupun calon pelanggan dan PT. Telkom. Dari hasil pengaduan ini,

PT. Telkom dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. PT. Telkom juga menyediakan media *hot line* 147. Dimana pelanggan dapat mengadu tentang permasalahan telepon tetapnya. Khusus untuk penanganannya maksimal PT. Telkom Kancatel Blitar menyelesaikan dalam waktu 3 hari. Batas layanan 3 hari tersebut dikarenakan, pada PT. Telkom Kancatel Blitar jumlah kendaraan operasional terbatas sedangkan wilayah cakupan sangat luas.

Berdasarkan hasil penelitian, standar pelayanan administratif PT. Telkom kancatel Blitar secara garis besar sama dengan PT. Telkom di kota lain. Beberapa perbedaan terjadi karena ada penyesuaian dengan kondisi dan keadaan setiap wilayah. Dengan penetapan standar pelayanan yang secara nasional, diharapkan pelayanan yang dilakukan dapat seragam di seluruh kota di Indonesia.

4) Kesamaan Hak

Kesamaan hak merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan perlakuan dan pemberian pelayanan yang serupa maka pelanggan tidak akan merasa di bedakan sehingga akan timbul ketidakpuasan terhadap layanan perusahaan. Karena menggunakan standar operasional ISO 9001, PT. Telkom memperlakukan pelanggan secara sama tanpa membedakan. Tidak ada perlakuan spesial di antara para pelanggan PT. Telkom. Seperti tertera juga pada budaya kerja PT. Telkom Kancatel Blitar dimana seluruh pelanggan adalah raja.

Berdasarkan hasil observasi ada beberapa prosedur pelayanan jasa yang diberikan *Customer service* kepada pelanggannya yang harus dilalui sebelum memperoleh layanan atau jasa yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dari *customer service*. Pelanggan harus mengikuti serangkaian proses pelayanan agar pelayanan yang diharapkannya sempurna, antara lain: pelanggan memasuki ruangan pelayanan, Pelanggan mengambil nomor antrian, pelanggan dipanggil menurut nomor antrian, *customer service* melakukan identifikasi keinginan pelanggan, mencatat

setiap kebutuhan pelanggan, menangani keluhan pelanggan, pelanggan berinteraksi dengan *Customer service*, dan terakhir menutup interaksi.

Penjelasan di atas membuktikan bahwa dalam melakukan pelayanan PT. Telkom Kancatel Blitar menerapkan prosedur layanan jasa yang setara bagi seluruh pelanggan, tidak ada pelanggan yang dilayani secara spesial, semuanya memiliki hak yang sama.

#### 5) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pegawai merupakan hal yang penting dari sebuah perusahaan, maka keseimbangan antara hak dan kewajiban perlu diperhatikan. Dalam hal ini upaya PT. Telkom Kancatel Blitar adalah melalui

##### a) Pembinaan Disiplin Pegawai

Kedisiplinan pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuannya. Kedisiplinan ini antara lain mencakup kejujuran, ketertiban serta kedisiplinan dalam bekerja.

Proses absensi pegawai dilakukan secara online dan tidak manual lagi. Yaitu dilakukan pada jam masuk dan keluar. Untuk melakukan absensi secara online ini setiap pegawai memiliki nomor induk dan password untuk mengaksesnya. Dengan cara ini maka pegawai yang tidak masuk secara otomatis akan ketahuan. Dengan cara ini diharapkan tingkat kedisiplinan pegawai akan dapat terus terjaga. Namun, walau sudah ada peraturan tertulis, tetapi masih saja ada pelanggaran kecil yang terjadi, seperti adanya keterlambatan pegawai yang datang dengan berbagai alasan, ada juga beberapa pegawai yang keluar pada saat jam kerja. Pelanggaran-pelanggaran kecil seperti inilah yang dapat mempengaruhi kelancaran dalam pelaksanaan tugas-tugas pekerjaan. Untuk itu PT. Telkom Kancatel Blitar menerapkan sanksi bagi karyawan yang melanggar peraturan. Beratnya sanksi tergantung pada jenis pelanggaran yang dilakukan. Dengan adanya sanksi tersebut diharapkan akan meningkatkan tingkat kedisiplinan pegawai.

##### b) Pemeliharaan Kesejahteraan Pegawai

Dalam sebuah organisasi, kesejahteraan pegawai merupakan hal yang sangat penting. Karena apabila kesejahteraan

pegawainya terpenuhi, diharapkan hal tersebut akan dapat menumbuhkan semangat kerja yang tinggi pada pegawai tersebut. Dengan terpenuhinya kesejahteraan pegawai, maka akan tercipta ketenangan, semangat kerja yang tinggi, dedikasi dan sikap loyal pegawai terhadap perusahaan tempatnya bekerja. Disamping itu, pegawai akan merasakan keberadaan dirinya sebagai manusia seutuhnya dan bukan sebagai salah satu faktor produksi yang dieksploitasi.

Upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam memenuhi kesejahteraan pegawainya adalah melalui pemberian gaji yang memadai, pemberian penghargaan, tunjangan pensiun, dan tunjangan kesehatan. Berdasarkan dari hasil observasi pada PT. Telkom Kancatel Blitar, penerapan pemeliharaan kesejahteraan pegawai sudah sesuai dengan jaminan yang diberikan perusahaan dan seimbang terhadap kinerja yang diberikan oleh pegawai.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Telkom Kancatel Blitar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang dilakukan oleh PT. Telkom Kancatel Blitar tentu tidak selalu berjalan dengan lancar. Di dalamnya terdapat faktor-faktor pendukung dan tentunya juga faktor penghambat.

#### 1) Faktor Pendukung

Operasional Telkom Divre V telah berstandar internasional sesuai dengan standar ISO 9004 versi 2000 sebagai kelanjutan dari ISO 9002 yang diraih Telkom pada tahun 1998. Penerapan operasional yang berstandar internasional dapat menjamin kepuasan pelanggan, karyawan, serta pemilik perusahaan. Dengan begitu maka telkom telah mempersiapkan diri untuk mencapai obsesi menjadi operator kelas dunia.

Penerapan operasional yang berstandar internasional tersebut berdampak positif pada kepuasan pelanggan, karyawan dan pemilik perusahaan. Hal ini merupakan salah satu upaya PT. Telkom dalam cita-citanya menjadi operator kelas dunia. (WCO). Dengan demikian, usaha PT.

Telkom kancatel Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan akan berdampak positif pula pada citra perusahaan dimata masyarakat.

## 2) Faktor Penghambat

### a) Persaingan dengan Penyedia Pelayanan Telekomunikasi Lain

Persaingan yang sangat ketat menyebabkan PT. Telkom Kancatel Blitar harus selalu melakukan yang terbaik agar tidak kehilangan pelanggannya. persaingan merupakan faktor penghambat yang juga sekaligus mempengaruhi pilihan dari masyarakat akan produk-produk Telkom. Beratnya persaingan juga terjadi pada PT. Telkom kancatel Blitar. Walau begitu, tentu saja PT. Telkom Kancatel Blitar tidak tinggal diam begitu saja. Berbagai cara dan usaha dilakukan PT. Telkom untuk mengimbangi persaingan. Salah satu diantaranya adalah cara pemasaran dan metode pelayanan di PT. Telkom Kancatel Blitar.

Dalam memasarkan produknya, PT. Telkom Kancatel Blitar tidak hanya tinggal diam dan menunggu. Pihak PT. Telkom melakukan sosialisasi kepada pelanggan dan masyarakat dalam memasarkan produk. Salah satunya pelanggan akan mendapat telepon dari PT. Telkom dan menawarkan produknya. Selain, itu PT. Telkom juga menyediakan brosur di ruang tunggu Plasa Telkom dimana pelanggan akan melakukan pembayaran rekening teleponnya.

Pengembangan pelayanan juga terjadi pada loket pelayanan pembayaran rekening, dimana pada PT. Telkom Kancatel Blitar sudah terdapat *drive thru*. Fasilitas ini merupakan terobosan dimana sebuah kemudahan bagi pelanggan yang ingin membayar rekening telepon.

Dari penjelasan hasil observasi dapat diambil kesimpulan bahwa PT. Telkom tidak diam begitu saja dalam menghadapi hambatan yang terjadi, khususnya persaingan dengan perusahaan telekomunikasi lainnya.

### b) Sarana dan Prasarana

Kendala dalam sarana saat ini adalah kurangnya kendaraan operasional ketika terdapat gangguan pesawat telepon pelanggan. Hal ini menyebabkan pelayanan yang dilakukan tidak bisa cepat. Apabila

gangguan terjadi di beberapa tempat secara bersamaan maka yang lain harus menunggu giliran untuk ditangani. Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana PT. Telkom Kancatel Blitar khususnya untuk pelayanan teknis lapangan masih kurang.

### c) Tuntutan Masyarakat Terhadap Pelayanan PT. Telkom

Perubahan selalu terjadi seiring dengan berjalannya waktu, oleh karena itu organisasi selalu dituntut untuk selalu melakukan inovasi dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi. Persaingan yang semakin ketat, menyebabkan PT. Telkom mengalami tuntutan dari pelanggan yang harus dihadapi apabila tidak ingin kehilangan pelanggannya. Apalagi saat ini telepon merupakan sarana yang penting bagi masyarakat yang menyebabkan masyarakat akan memilih pelayanan yang terbaik.

Dengan persaingan yang sangat ketat, Tuntutan dari Masyarakat pun semakin bertambah. Dalam menjawab hal tersebut PT. Telkom melakukan inovasi-inovasi terhadap produk dan pelayanan telepon tetapnya saat ini. Saat ini banyak pelanggan yang lebih memilih menggunakan telepon selulernya dibanding dengan telepon rumah, dengan alasan tarif yang lebih murah.

## Penutup

Upaya peningkatan kualitas pelayanan telepon tetap ketika dilihat dari beberapa segi yaitu, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban masih dirasa kurang. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan kekurangan dari segi kondisional. Dimana PT. Telkom belum mampu memuaskan pelanggan yang memiliki permasalahan teknis pesawat telepon. Hal ini disebabkan karena adanya kekurangan sarana dan prasarana yaitu pada kendaraan operasional. Berdasarkan hasil dari penelitian faktor pendukung berupa penerapan T-QMS belum mampu mengatasi beberapa faktor penghambat seperti persaingan dengan perusahaan telekomunikasi lain, serta tuntutan

masyarakat terhadap pelayanan dari PT. Telkom.

Dengan melihat masih adanya permasalahan dalam upaya peningkatan kualitas telepon tetap maka dapat diambil saran yaitu pada pelayanan jasa *fixed wireline* atau telepon tetap. PT. Telkom perlu melakukan inovasi terhadap pelayanan pengaduan terutama untuk perbaikan kerusakan. Penambahan kendaraan operasional perlu dilakukan

sehingga jangka waktu perbaikan dapat dipersingkat, dengan begitu kepuasan pelanggan dapat terjaga.

Mengingat penetrasi yang kuat dari telepon seluler, PT. Telkom juga harus memberikan suatu inovasi program berupa terobosan baru yang dapat dijadikan sebagai unggulan terhadap produk telepon tetapnya. Sehingga pelanggan tidak akan beralih kepada operator lain khususnya telepon seluler.

---

### Daftar Pustaka

- Akdun (2007) **Administrasi Perusahaan Negara**. Bandung. Alfabeta.
- Arief, Muhtosim. (2006) **Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan ( Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan)**. Edisi Pertama. Malang: Bayumeda
- Boediono (2003) **Pelayanan Prima Perpajakan**. Jakarta. Rineka Cipta
- Ibrahim (1997) **Prospek BUMN dan Kepentingan Umum**. Jakarta. Rajawali
- Moleong, J.lexy. (2004) **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. (2007) **Teori Administrasi Publik**. Bandung: Alfabeta
- Siagian, Sondang P. (2000) **Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi, dan Strateginya**. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sinambela, dkk. (2006) **Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi**. Jakarta : Bumi Aksara
- Thoha, Miftah. (1981) **Perilaku Organisasi Konsep dan Aplikasinya**. Jakarta: Rajawali

### Peraturan dan Perundangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara